Document d'information
Novembre 2009

Guide de la mobilité bancaire

Document non contractuel

AIDE A LA MOBILITE

Chaque banque propose un service d'aide à la mobilité aux clients qui souhaitent les moyens d'une mobilité bancaire au niveau national dans des conditions optimales.

Ce service s'adresse à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France. Dès l'acceptation de l'ouverture du compte par sa nouvelle banque, il sera disponible sur simple demande et sans condition.

Ainsi les clients particuliers peuvent facilement changer de banque, sans formalités administratives excessives, afin de bénéficier de services bancaires mieux adaptés à leurs attentes et à l'évolution de leur situation professionnelle ou personnelle.

CHANGER DE COMPTE BANCAIRE

Il est important de procéder par ordre. N'oubliez pas que vous pouvez utiliser votre nouvelle banque comme votre Interlocuteur de référence lors du changement de compte bancaire.

La procédure qu'il convient de suivre est la suivante :

1ère étape – Ouvrir un nouveau compte dans la banque de votre choix

Quand vous ouvrez un nouveau compte, la banque vous remet une convention de compte à signer détaillant l'ensemble des caractéristiques du compte et les modalités de son fonctionnement. Lisez ce document attentivement. Il s'agit en effet du mode d'emploi de votre compte.

Avec cette convention de compte, la banque vous remet une liste des tarifs des services bancaires. Les prix indiqués sont ceux actuellement applicables.

Demandez des Relevés d'Identité Bancaire qui récapitulent le numéro de votre nouveau compte et d'autres informations pertinentes. N'oubliez pas que vous pouvez toujours les photocopier. Vous pouvez utiliser ces R.I.B. pour transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires à l'ensemble des tierces parties qui effectuent des paiements automatiques sur ce compte (salaires, retraites, prestations etc.) ou pour mettre en place de nouveaux ordres de virements permanents ou prélèvements automatiques sur ce compte (impôts, loyer, assurance, eau, électricité, etc.).

Commandez les cartes ou les carnets de chèques dont vous aurez besoin, en demandant à votre banque de préciser le délai de mise à disposition de ces moyens de paiement.

2nde étape – Transférer l'ensemble des paiements automatiques vers votre nouveau compte

N'oubliez pas qu'il faudra un peu temps pour que la banque finalise ces transferts. Or, pendant cette période, des paiements peuvent continuer à arriver sur votre ancien compte. Veillez à l approvisionner suffisamment.

Vous pouvez utiliser votre nouvelle banque comme votre Interlocuteur de référence et comme un intermédiaire pour vos éventuels contacts avec votre banque de départ.

Vous devez, dans ce cas, en faire la demande écrite à votre nouvelle banque, le cas échéant en remplissant le document qu'elle met à votre disposition, et l'autoriser à vous représenter auprès de votre banque de départ. A cet effet, vous devrez fournir toute information utile à votre nouvelle banque.

A votre demande, la banque de départ vous remettra, ou directement à votre nouvelle banque si vous l'avez désignée Interlocuteur de référence, une liste des opérations récurrentes de virement et prélèvement, en

BPE – SA au capital de 97 061 000 €. Siège social : 62, rue du Louvre 75002 Paris. RCS Paris 384 282 968. Etablissement de crédit et société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 004 983. BPE est une filiale détenue à 100 % par La Banque Postale.
La Banque Postale – SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 185 734 830 €. Siège social : 115, rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06. RCS Paris 421 100 645. Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.

fonction des informations dont elle dispose[1]. La banque de départ procèdera également sur votre demande, par l'intermédiaire de votre nouvelle banque le cas échéant, à l'annulation des prélèvements automatiques effectués sur votre compte.

A votre demande, votre nouvelle banque effectuera, les formalités nécessaires pour que les prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur votre nouveau compte. Elle communiquera ainsi aux créanciers ou débiteurs les demandes de changement de domiciliation bancaire.

La communication des modifications aux émetteurs devra être faite dans un délai de 5 jours ouvrés, après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires que vous et/ou votre banque de départ aurez fournis.

Attention cependant, le délai de prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires par les émetteurs de prélèvement et de virement ne dépend pas de votre nouvelle banque mais des seuls émetteurs.

Votre nouvelle banque mettra également en place sur votre nouveau compte de dépôt, selon votre souhait, les ordres de virements permanents et les autorisations de prélèvement dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des informations nécessaires à cette mise en place (relevés de compte, factures, échéanciers, coordonnées et/ou adresses des émetteurs ...).

Elle pourra aussi vous remettre des lettres-type (cf. lettre 1 ci-après) pour vous permettre d'informer vous-même les tiers, comme par exemple votre employeur, de vos nouvelles coordonnées bancaires et des lettres-type (cf. lettre 2 ci-après) destinées à vos créanciers les invitant à transférer les prélèvements automatiques sur votre nouveau compte.

Sachez que si un incident de fonctionnement est enregistré sur ce compte suite à une erreur de la banque ou durant la mise en place de ce service, il ne peut donner lieu à la perception par la banque de frais d'incidents.

CLOTURER VOTRE COMPTE BANCAIRE

Vous pouvez demander la clôture de votre ancien compte une fois que tout a été mis en place. Avant de demander à votre banque de départ de clôturer votre compte, vous devez vous assurer que :

- Premièrement, l'ensemble des factures restant à payer (notamment les chèques en circulation) a été présenté à l'encaissement (ou vous devez avoir constitué une provision nécessaire auprès de votre banque de départ).

- Deuxièmement, l'ensemble des paiements automatiques entrants et sortants (salaires, retraites, ordres de virements permanents et prélèvements automatiques) ont été effectivement transférés sur votre nouveau compte.

Votre banque de départ doit alors procéder à la clôture de l'ancien compte et virer le solde créditeur sur le nouveau compte, dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la réception de votre demande.

Si néanmoins des chèques sont présentés sur ce compte clos, votre banque de départ devra s'efforcer, par tout moyen à sa disposition, de vous prévenir avant tout rejet pour vous permettre de régulariser la situation.

Pour demander la clôture de votre ancien compte, vous pouvez utiliser une lettre-type (cf. lettre 3 ci-après).

EN CAS DE LITIGE

Il peut arriver qu'un différend vous oppose à votre banque comme cela pourrait se produire avec n'importe quel autre commerçant.

Votre agence : c'est par là, bien sûr, qu'il faut commencer pour résoudre ce litige.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre agence, écrivez au Service Relations Clientèle de votre banque.

Si aucune solution n'est ressortie de vos échanges avec les deux niveaux précédents, vous pouvez faire appel au médiateur de la banque. Chaque banque est légalement tenue de proposer à ses clients particuliers un médiateur indépendant et en toute confidentialité. Le recours à ce médiateur est gratuit et votre dossier sera traité dans un délai maximum de 2 mois.

(1) La disponibilité des informations relatives aux prélèvements dépend des pratiques et contextes nationaux. Concernant plus particulièrement les prélèvements dont le mandat est géré par le créancier, la banque de départ peut en pas disposer des informations utiles au transfert et se verra dès lors dans l'impossibilité de les communiquer.

BPE – SA au capital de 97 061 000 €. Siège social : 62, rue du Louvre 75002 Paris. RCS Paris 384 282 968. Etablissement de crédit et société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 004 983. BPE est une filiale détenue à 100 % par La Banque Postale.
La Banque Postale – SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 185 734 830 €. Siège social : 115, rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06. RCS Paris 421 100 645. Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.

Modèle de Lettre 1

Modèle de lettre pour faire modifier la domiciliation bancaire des sommes reçues (salaires, retraites, prestations, etc.)

Nom et prénoms
Adresse
Téléphone

Nom et adresse de l'organisme, destinataire de votre lettre :

Votre numéro de référence (auprès de cet organisme)

Date

Envoi en recommandé avec accusé de réception

Objet : Changement de domiciliation bancaire

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir noter le changement de mes coordonnées bancaires.

Vous trouverez ci-joint un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) correspondant à mon nouveau compte.

C'est sur ce compte que je vous demande désormais de bien vouloir virer toute somme que vous pourriez me devoir.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature

p.j. : mon nouveau RIB

BPE – SA au capital de 97 061 000 €. Siège social : 62, rue du Louvre 75002 Paris. RCS Paris 384 282 968. Etablissement de crédit et société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 004 983. BPE est une filiale détenue à 100 % par La Banque Postale.
La Banque Postale – SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 185 734 830 €. Siège social : 115, rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06. RCS Paris 421 100 645. Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.

Modèle de Lettre 2

Modèle de lettre pour faire modifier la domiciliation bancaire des prélèvements (Electricité, téléphone, impôts, etc.)

Nom et prénoms
Adresse
Téléphone

Nom et adresse de l'organisme, destinataire de votre lettre :

Votre numéro de référence (auprès de cet organisme)

Date

Envoi en recommandé avec accusé de réception

Objet : Changement de domiciliation bancaire

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir noter le changement de mes coordonnées bancaires.

Vous trouverez ci-joint un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) correspondant à mon nouveau compte.

C'est sur ce compte que je vous demande désormais de bien vouloir effectuer les prélèvements.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature

p.j. : mon nouveau RIB

BPE – SA au capital de 97 061 000 €. Siège social : 62, rue du Louvre 75002 Paris. RCS Paris 384 282 968. Etablissement de crédit et société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 004 983. BPE est une filiale détenue à 100 % par La Banque Postale.
La Banque Postale – SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 185 734 830 €. Siège social : 115, rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06. RCS Paris 421 100 645. Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.

Modèle de Lettre 3

Modèle de lettre demandant la clôture d'un compte de dépôt.

Nom et prénoms
Adresse
Téléphone
Numéro de l'ancien compte :

Nom et adresse de l'organisme,
destinataire de votre lettre :

Date

Envoi en recommandé avec accusé de réception

Objet : Demande de clôture de compte de dépôt

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir clôturer sans frais pour moi, mon compte de dépôt, numéro (précisez le numéro de votre compte), et virer le solde vers la banque (précisez le nom de votre nouvelle banque et l'adresse de l'agence). Vous trouverez les coordonnées nécessaires sur le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) ci-joint.

Veuillez noter que je vous ai restitué toutes les formules de chèque non utilisées en ma possession, ainsi que ma carte bancaire.

Par ailleurs, j'ai également fait le nécessaire auprès de vos services pour consulter dans vos livres, en dehors de mon compte, une provision suffisante pour régler le montant total des paiements par cartes et chèques restant à recouvrer.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature

p.j. : mon nouveau RIB

BPE – SA au capital de 97 061 000 €. Siège social : 62, rue du Louvre 75002 Paris. RCS Paris 384 282 968. Etablissement de crédit et société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 004 983. BPE est une filiale détenue à 100 % par La Banque Postale.
La Banque Postale – SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 185 734 830 €. Siège social : 115, rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06. RCS Paris 421 100 645. Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.